



Sergio Darío Bogado

CALIDAD EN LA GESTIÓN JUDICIAL

**Teoría y práctica de la Gestión de la Calidad
aplicada al trabajo judicial**

- La cuestión judicial: lentitud, morosidad y congestión.
- El Poder Judicial: funciones, procesos y estructura.
- La gestión de la calidad: definiciones y principios.
- Enfoques de la gestión de la calidad.
- La finalidad de la gestión de la calidad.
- Nociones de liderazgo para el cambio.
- Formación de equipos de mejora.
- Visión, misión, valores y objetivos.
- La ruta de la calidad: metodología para la resolución de problemas y la mejora de procesos.
- Herramientas y técnicas.

Prólogo:
Dr. Rolando I. Toledo



INCLUYE
LIBRO DIGITAL



ConTexto

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	11
INTRODUCCIÓN	13

PRIMERA PARTE FUNDAMENTOS TEÓRICOS

CAPÍTULO 1	
LA CUESTIÓN JUDICIAL.....	31
Introducción.....	31
Lentitud, morosidad y congestión judicial	32
Las respuestas ensayadas.....	34
Aumento de la cobertura	34
Ajustar los procedimientos.....	34
Incorporación de tecnología.....	35
Implementación de técnicas de gestión.....	37
El debate interno: Justicia, ¿función o servicio?	38
Conclusiones.....	40
CAPÍTULO 2	
EL PODER JUDICIAL	
CARACTERÍSTICAS A CONSIDERAR PARA LA GESTIÓN.....	43
El debate inconcluso.....	43
Las funciones del Poder Judicial	44
Los procesos	49
La estructura	52
La mejora continua como proceso de integración.....	58
CAPÍTULO 3.....	59
LA MEJORA CONTINUA Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	59
Los paradigmas y su importancia	60
El paradigma de transformación existente.....	62

Nuevo paradigma: la Mejora Continua como filosofía de gestión.....	63
El cambio necesario.....	66
La gestión de la calidad como metodología de gestión.....	67
Definiciones y conceptos.....	67
CAPÍTULO 4	
LOS ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	69
Los principios o enfoques de la calidad.....	69
Enfoque en el cliente.....	70
Enfoque en los procesos.....	79
Enfoque en la prevención.....	82
Enfoque en la Mejora Continua.....	84
Enfoque en el agregado de valor.....	91
Enfoque en las personas.....	95
CAPÍTULO 5.....	99
LA MEDICIÓN PARA LA CALIDAD.....	99
¿Por qué medir?.....	101
El pensamiento estadístico.....	102
Formas de determinar la variabilidad de un proceso.....	106
Sugerencias básicas para la etapa de medir.....	106
CAPÍTULO 6.....	111
¿CUÁL ES LA FINALIDAD DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD?.....	111
Cumplir con los requisitos de los clientes/usuarios.....	111
Eliminar o reducir la variación.....	114
La trampa de los promedios.....	117
Eliminar los costos de no calidad.....	118

**SEGUNDA PARTE
PREPARANDO A LA ORGANIZACIÓN**

CAPÍTULO 7	
EXCLUSIVO PARA JUECES	
(Y OTROS MAGISTRADOS Y FUNCIONARIOS DE OFICINAS	
JUDICIALES).....	125
¿Cómo empiezo, señorita...?.....	125
Primer paso: sensibilizar.....	127
Inmersión superficial.....	130
Inmersión profunda.....	133
Segundo paso: abordaje.....	134

CAPÍTULO 8.....	137
EL EQUIPO DE MEJORA.....	137
Formación del equipo de mejora.....	137
Liderazgo del equipo.....	138
Desarrollar el equipo de mejora.....	138
Aprendizaje en equipo.....	141
Recomendaciones finales.....	142
CAPÍTULO 9.....	143
EL PROPÓSITO. LA VISIÓN Y LOS VALORES.....	143
El propósito.....	143
La visión.....	146
Atreverse a soñar.....	148
Los valores.....	157
Cómo establecer los valores.....	158
Reflexiones finales.....	161

**TERCERA PARTE
MEJORANDO A LA ORGANIZACIÓN**

CAPÍTULO 10.....	165
MEJORANDO LA CALIDAD.....	165
TIPOS DE ABORDAJE.....	165
Resolver problemas específicos.....	165
Mejora de procesos.....	166
Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	166
CAPÍTULO 11.....	169
DESARROLLANDO LOS OBJETIVOS.....	169
Objetivos generales.....	169
Objetivos particulares o específicos del proyecto.....	170
Características de los objetivos.....	171
Tipos de objetivos.....	172

**CUARTA PARTE
LA RUTA DE LA CALIDAD**

CAPÍTULO 12.....	175
LA RUTA DE LA CALIDAD.....	175
CONCEPTOS BÁSICOS.....	175
¿Qué es un problema?.....	175

Paso 1: selección de un tema de mejora	176
¿Por cuál comenzar?.....	177
¿Cómo enunciar correctamente un problema?.....	180
Fallas más comunes al enunciar un problema.....	181
Conclusión.....	182
Paso 2: comprender la situación	182
Planteamiento del problema.....	183
Descripción de la situación problemática.....	187
Paso 3: analizar las causas.....	196
Identificación de las causas "raíz" del problema.....	199
Paso 4: el plan de mejora.....	199
Paso 5: implantar la mejora.....	206
Paso 6: chequear resultados.....	223
Paso 7: consolidar los beneficios.....	226

**ANEXO I
EXPERIENCIAS**

EXPERIENCIAS.....	233
Experiencias realizadas de mejora de la gestión	233
Experiencias en Argentina.....	234
Experiencias internacionales.....	241

**ANEXO II
HERRAMIENTAS**

INTRODUCCIÓN.....	257
DIAGRAMA DE FLUJO	259
¿Para qué sirve un Diagrama de Flujo.....	261
Pasos para construir un Diagrama de Flujo.....	261
Análisis del Diagrama de Flujo	264
DIAGRAMA DE ISHIKAWA.....	265
Método de las 5M's.....	267
Métodos y procedimientos	268
Máquinas y equipos.....	268
Materiales e insumos.....	269
Mano de obra o personas.....	269
Medio ambiente.....	269
Procedimiento para la elaboración de un diagrama Causa-Efecto para la identificación de causas (Método de las 5M's).....	269
Diagrama Estratificado	271

Procedimiento para la elaboración del Diagrama de Causa-Efecto Estratifi- cado	272
Análisis del Diagrama de Ishikawa para la toma de decisiones	273
DIAGRAMA DE PARETO	277
Pasos para la elaboración del Diagrama de Pareto.....	280
Recomendaciones para realizar el Análisis de Pareto	283
PLANILLA DE INSPECCIÓN	285
Cómo realizar una Planilla de Inspección.....	286
Recomendaciones para la confección de la Planilla de Inspección	287
GRÁFICO DE CONTROL.....	289
HISTOGRAMA	291
Pasos a seguir para la elaboración de un Histograma.....	294
Tipos de histogramas	296
GRÁFICO DE DISPERSIÓN.....	299
Cómo elaborar un Diagrama de Dispersión	300
BRAINSTORMING	305
Cómo realizar una sesión de Brainstorming.....	306
Preparación de la reunión.....	306
Inicio de la sesión.....	306
El análisis de las ideas generadas.....	309
Selección final	309
MULTIVOTACIÓN.....	311
DIAGRAMA DE AFINIDAD	313
Recomendaciones para realizar el Gráfico de Afinidad.....	317
LOS 5 ¿POR QUÉ?	319
Cómo ejecutar la técnica de Los 5 ¿Por qué?.....	320
MATRIZ DE DECISIÓN.....	327
Pasos a seguir para elaborar la Matriz de Decisión.....	328
DIAGRAMA DE BLOQUES.....	331

BIBLIOGRAFÍA.....	333
-------------------	-----